



DECRETO N.º 25/2025

Regulamenta a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso à informação, no âmbito da Administração Pública Municipal.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE RIBEIRÃO DO PINHAL-PR, DARTAGNAN CALIXTO FRAIZ, no gozo das atribuições legais

DECRETA:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Este decreto define procedimentos a serem observados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal de Ribeirão do Pinhal-Pr, e, no que couber, por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com a Administração Pública Municipal, à vista das normas gerais estabelecidas na Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 2º O direito fundamental de acesso a documentos, dados e informações será assegurado mediante:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V - desenvolvimento do controle social da Administração Pública.

Art. 3º É dever dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal:

- I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;
- II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade;
- III - proteger os documentos, dados e informações sigilosas e pessoais, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 4º Integram o Sistema de Informações ao Cidadão-SIC:



-
- I - os serviços de protocolo, presencial e online (<https://www.ribeiraodopinhal.pr.gov.br/protocolos/>) e arquivo da Secretaria Municipal de Administração e os serviços descentralizados dos demais órgãos;
- II - a Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso - CADA.

CAPÍTULO II

DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA DIVULGAÇÃO DE DOCUMENTOS, DADOS E INFORMAÇÕES

Art. 5º O acesso aos documentos, dados e informações compreende, entre outros, o direito de obter:

- I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrado ou obtido o documento, dado ou informação almejada;
- II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados pela Administração Municipal, recolhidos ou não aos arquivos públicos;
- III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com a Administração Pública Municipal, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;
- IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;
- V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;
- VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos;
- VII - documento, dado ou informação relativa:
- a) à implementação, acompanhamento e resultado dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;
- b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

§ 1º Quando não for autorizado acesso integral ao documento, dado ou informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 2º O direito de acesso aos documentos, aos dados ou às informações neles contidas, será assegurado com a edição do ato decisório devidamente fundamentado.

Art. 6º É dever dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal promover a divulgação de documentos, dados e informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidos ou custodiados.



§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o "caput" deste artigo, deverão constar, no mínimo:

- I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;
- II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;
- III - registros de receitas e despesas;
- IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;
- V - dados gerais para o acompanhamento da execução orçamentária, de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades;
- VI - respostas às perguntas mais frequentes da sociedade.

§ 2º Para o cumprimento do disposto no "caput" deste artigo, os órgãos e entidades municipais deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet) e portal da transparência.

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deste artigo deverão atender, entre outros, os seguintes requisitos:

- I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações a quaisquer interessados;
- III - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;
- IV - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;
- V - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;
- VI - indicar local e instruções que permitam a comunicação por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio;
- VII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do artigo 17 da Lei federal nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, artigo 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

Art. 7º A autoridade máxima de cada órgão ou entidade municipal publicará, anualmente, no Portal da Transparência:

- I - rol de documentos, dados e informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;



II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;

III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

CAPÍTULO III

DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Art. 8º O Serviço de Informação ao Cidadão, consistirá:

I - na realização do atendimento presencial e/ou eletrônico (<https://www.ribeiraodopinhal.pr.gov.br/protocolos/>), realizados nos serviços de protocolos, com a orientação sobre o funcionamento do serviço de informação ao cidadão, o registro e o comprovante da solicitação;

II - no encaminhamento dos pedidos de acesso à informação aos órgãos produtores ou detentores de documentos, dados e informações;

III - no fornecimento ao requerente de orientação sobre o local onde encontrar a informação pretendida.

DO PEDIDO

Art. 9º Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso à informação, aos órgãos por meio de formulários disponibilizados pelo Município de Ribeirão do Pinhal-Pr ou nos protocolos descentralizados, com a identificação do interessado:

I - nome, número de documento de identificação do requerente, telefone, endereço físico ou eletrônico;

II - especificação da informação requerida de forma clara e precisa.

Art. 10. Os serviços de protocolo deverão realizar os encaminhamentos aos órgãos responsáveis, para que concedam o acesso imediato às informações disponíveis.

§ 1º Na impossibilidade de conceder o acesso imediato, o órgão municipal, em prazo não superior a 20 (vinte) dias, deverá:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido;

III - comunicar que não possui a informação e remeter o requerimento ao órgão, setor ou entidade que a detém, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.



§ 2º O prazo referido no § 1º deste artigo poderá ser estendido, a critério do órgão municipal, por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso ao documento, por conter informação total ou parcialmente sigilosa, o interessado deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do interessado.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao interessado, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o interessado declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

Art. 11. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados, conforme valor fixado em regulamento próprio.

Art. 12. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, às suas expensas, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 13. É direito do interessado obter o inteiro teor da decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

Parágrafo único. Negado o pedido de acesso à informação, será fornecido ao requerente por escrito razões da negativa de acesso e seu fundamento legal.

DOS RECURSOS

Art. 14. No caso de indeferimento de acesso aos documentos, dados e informações ou às razões da negativa do acesso, bem como o não atendimento do pedido, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua ciência.



Parágrafo único. O recurso será dirigido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar, no prazo de 5 (cinco) dias, após oitiva do departamento jurídico.

CAPÍTULO IV

DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO AOS DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES

Art. 15. São consideradas passíveis de restrição de acesso, no âmbito da Administração Pública Municipal, duas categorias de documentos, dados e informações:

- I - Sigilosos: aqueles submetidos temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Município;
- II - Pessoais: aqueles relacionados à pessoa natural identificada ou identificável, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

Art. 16. São considerados imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Município e, portanto, passíveis de classificação de sigilo, sem prejuízo das demais hipóteses previstas em lei, os documentos, dados e informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

- I - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- II - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações;
- III - infringir legislações específicas que exijam o sigilo de determinadas informações.

Art. 17. O tratamento de documentos, dados e informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais, devendo-se observar a Lei Geral de Proteção de Dados.

CAPÍTULO V

DA CLASSIFICAÇÃO, RECLASSIFICAÇÃO E DESCLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Art. 18. Os documentos, dados e informações sigilosas em poder de órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Município, poderão ser classificados nos seguintes graus e prazos:

- I - ultrassecreto: até 25 (vinte e cinco) anos;
- II - secreto: até 15 (quinze) anos;
- III - reservado: até 5 (cinco) anos.



§1º A classificação da informação é de competência:

- I - no grau ultrassecreto e secreto, do Prefeito Municipal, dos Secretários Municipais, Controlador e do Procurador do Município;
- II - no grau reservado, das funções de direção e chefia.

§ 2º Os documentos, dados e informações que puderem colocar em risco a segurança do Prefeito, dos Secretários Municipais, Controlador e do Procurador do Município e respectivos cônjuges e filhos (as) serão classificados como reservados e ficarão sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

§ 3º Alternativamente aos prazos previstos no § 1º deste artigo, poderá ser estabelecida como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que este ocorra antes do transcurso do prazo máximo de classificação.

§ 4º Transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina o seu termo final, o documento, dado ou informação tornar-se-á, automaticamente, de acesso público.

§ 5º Para a classificação do documento, dado ou informação em determinado grau de sigilo, deverá ser observado o interesse público da informação, e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

- I - a gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Município;
- II - o prazo máximo de restrição de acesso ou o evento que defina seu termo final.

Art. 19. A formalização da decisão de classificação, reclassificação ou desclassificação de sigilo, bem como de restrição de acesso à informação pessoal será feita mediante análise do caso concreto e publicação de ato que conterà, no mínimo, os seguintes elementos:

- I - assunto sobre o qual versa a informação;
- II - fundamento da classificação, reclassificação ou desclassificação de sigilo, observados os critérios estabelecidos bem como da restrição de acesso à informação pessoal;
- III - indicação do grau e do prazo de sigilo, contado em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final, bem como a indicação do prazo mínimo de restrição de acesso à informação pessoal;
- IV - identificação da autoridade que a classificou.

Art. 20. A classificação de documentos, dados e informações será reavaliada pela autoridade classificadora, mediante provocação ou de ofício, com vistas à sua desclassificação ou à redução do prazo de sigilo.

§ 1º A autoridade classificadora poderá, também, incluir novos documentos na relação de informações consideradas sigilosas.



§ 2º Na reavaliação a que se refere o *caput* deste artigo deverão ser examinadas a permanência dos motivos do sigilo e a possibilidade de danos decorrentes do acesso ou da divulgação da informação.

§ 3º Na hipótese de redução do prazo de sigilo da informação, o novo prazo de restrição manterá como termo inicial a data da sua produção.

§ 4º A lista de documentos, dados e informações classificados como sigilosos deverá ser reavaliada pelo menos a cada 02 (dois) anos, a contar da sua vigência.

CAPÍTULO VI

DA PROTEÇÃO E DO CONTROLE DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES SIGILOSOS

Art. 21. É dever da Administração Pública Municipal controlar o acesso e a divulgação de documentos, dados e informações sigilosas sob a custódia de seus órgãos e entidades, assegurando a sua proteção contra perda, alteração indevida, acesso, transmissão e divulgação não autorizados.

§ 1º O acesso, a divulgação e o tratamento de documentos, dados e informações classificados como sigilosos ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas na forma deste decreto, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei.

§ 2º O acesso aos documentos, dados e informações classificados como sigilosos ou identificados como pessoais, cria a obrigação para aquele que as obteve, em razão de sua função, de resguardar restrição de acesso, inclusive após o desligamento do vínculo que mantenha com a Administração Municipal.

DA PRESERVAÇÃO E ELIMINAÇÃO

Art. 22. Aplicam-se aos documentos, dados e informações sigilosas os prazos de guarda estabelecidos conforme prazo prescricional.

CAPÍTULO VII

DA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS E ACESSO – CADA

Art. 23. A Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso - CADA será composta por representantes e seus respectivos suplentes, indicados pelas Secretarias Municipais, Procuradoria Geral do Município e Controladoria Geral do Município.

Parágrafo único. Verificada a necessidade, a CADA poderá convocar servidores dos órgãos ou entidades que produziram ou que custodiam os documentos, dados ou informações, com a finalidade de subsidiar seus estudos e decisões.



Art. 24. São atribuições da CADA:

- I - orientar a gestão transparente dos documentos, dados e informações da Administração Municipal, visando assegurar o amplo acesso e divulgação;
- II - propor à autoridade máxima do órgão ou entidade a renovação, alteração de prazos, reclassificação ou desclassificação de documentos, dados e informações sigilosas;
- III - encaminhar, ao Secretário Municipal de Administração, proposta de normas e procedimentos complementares com o fim de proteger os documentos, os dados e as informações sigilosas e pessoais;
- IV - orientar os órgãos ou entidades sobre a correta aplicação dos critérios de restrição de acesso constantes das tabelas de documentos, dados e informações sigilosas e pessoais;
- V - solicitar aos Secretários, Procurador e Controlador, a disponibilização de informações e documentos no Portal da Transparência, observados os critérios estabelecidos quanto às informações sigilosas e pessoais.

CAPÍTULO VIII **DAS RESPONSABILIDADES**

Art. 25. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

- I - recusar-se a fornecer documentos, dados e informações não sigilosos e ou pessoais, requeridas nos termos deste decreto, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;
- II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, documento, dado ou informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;
- III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso a documento, dado e informação;
- IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido ao documento, dado e informação sigiloso ou pessoal;
- V - impor sigilo a documento, dado e informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;
- VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente documento, dado ou informação sigilosos para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;
- VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Município.

§ 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no *caput* deste artigo serão apuradas e punidas na forma da legislação em vigor.



§ 2º Pelas condutas descritas no *caput* deste artigo, poderá o agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto na Lei federal nº 8.429/1992.

Art. 26. O agente público que tiver acesso a documentos, dados ou informações sigilosos, nos termos deste decreto, é responsável pela preservação de seu sigilo, ficando sujeito às sanções administrativas, civis e penais previstas na legislação, em caso de eventual divulgação não autorizada, inclusive após o desligamento do vínculo que mantenha com a Administração Municipal.

Art. 27. Os agentes responsáveis pela custódia de documentos e informações sigilosas sujeitam-se às normas referentes ao sigilo profissional, em razão do ofício, e ao seu código de ética específico, sem prejuízo de outras sanções legais.

Art. 28. A pessoa física ou entidade privada que detiver documentos, dados e informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e neste decreto estará sujeita às seguintes sanções:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - rescisão do vínculo com o poder público;
- IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Municipal por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Municipal, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º A reabilitação referida no inciso V deste artigo será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou entidade dos prejuízos resultantes e decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV.

§ 3º A aplicação da sanção prevista no inciso V deste artigo é de competência exclusiva da autoridade máxima do Município de Ribeirão do Pinhal-Pr, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista.

Art. 29. Os órgãos e entidades municipais respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de documentos, dados e informações sigilosas ou pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.



CAPÍTULO IX
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30. O Departamento Jurídico prestará o serviço de recebimento de reclamações, sugestões e elogios.

Art. 31. A classificação dos documentos sigilosos e a temporalidade do sigilo se dará por regulamento próprio.

Art. 32. Os prazos contidos neste Decreto são contados em dias corridos, iniciando-se em dia útil, excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento.

Art. 33. Revoga-se o Decreto n.º 155/2022.

Art. 34. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Ribeirão do Pinhal-Pr, 01 de dezembro de 2022.

DARTAGNAN CALIXTO FRAIZ

Gabinete do Prefeito Municipal

**FLUXO DE TRABALHO DO SIC/E-SIC DA
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO PINHAL**

Anexo do Decreto n.º 25/2025

IMPORTANTE!!!

Para garantir o recebimento da resposta, é fundamental que o manifestante mantenha seus contatos atualizados ao registrar a manifestação.

O **SIC** (Serviço de Informação ao Cidadão) e o **e-SIC** (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão) são canais estabelecidos para garantir o acesso à informação pública, conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011).

O fluxo de trabalho para ambos pode ser dividido em algumas etapas principais. Aqui está um modelo geral de fluxo de trabalho para o **SIC** (presencial) e o **e-SIC** (sistema eletrônico):

FLUXO DE TRABALHO DO SIC E E-SIC

1. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO



- **SIC (presencial):** O cidadão se dirige ao órgão público, preenche o formulário de solicitação de informações e recebe um protocolo.
- **e-SIC (online):** O cidadão acessa o portal e-SIC e preenche o formulário eletrônico, fornecendo detalhes sobre a solicitação e recebendo um número de protocolo.

2. RECEBIMENTO DA SOLICITAÇÃO

- **SIC:** O servidor responsável no órgão recebe e registra a solicitação no sistema interno de controle (pode ser um sistema próprio ou integrado ao e-SIC).
- **e-SIC:** A solicitação é automaticamente registrada no sistema, que envia um número de protocolo para o solicitante e direciona a solicitação para o setor responsável.

3. ANÁLISE DA SOLICITAÇÃO

- O órgão público avalia a solicitação para verificar a viabilidade de fornecimento da informação, levando em consideração as exceções previstas na Lei de Acesso à Informação (como dados sigilosos).
- Se necessário, o setor responsável pode entrar em contato com o solicitante para pedir mais informações ou esclarecimentos.

4. RESPOSTA AO CIDADÃO

- **SIC:** Após análise, o órgão pode fornecer a informação solicitada ao cidadão presencialmente ou enviar por outro meio (correio, e-mail, etc.), de acordo com o que foi acordado no momento da solicitação.
- **e-SIC:** A resposta é fornecida por meio eletrônico, diretamente no portal e-SIC, ou por outro meio informado ao solicitante. O sistema notifica o solicitante quando a resposta estiver disponível.

5. PRAZO PARA RESPOSTA

- A resposta deve ser fornecida dentro do prazo legal de até **20 dias** (prorrogáveis por mais 10 dias, com justificativa).
- Caso o prazo não seja cumprido, o solicitante pode ser notificado e, em alguns casos, pode recorrer à autoridade superior do órgão.

6. ENCERRAMENTO DO PROCESSO



- **SIC:** O processo é encerrado quando a informação é entregue ao solicitante ou quando o pedido é indeferido.
- **e-SIC:** Após a entrega da informação, o sistema automaticamente encerra o processo, e o solicitante é informado do status da solicitação (atendido, não atendido, etc.).

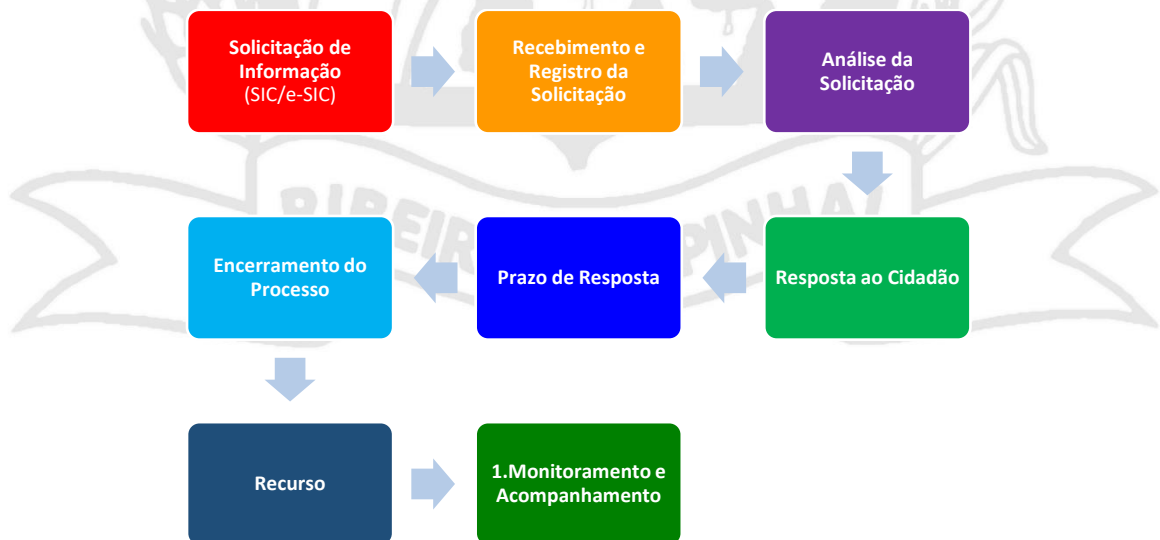
7. RECURSOS (CASO A RESPOSTA NÃO SEJA SATISFATÓRIA)

- Se a solicitação for negada ou se o cidadão considerar que a resposta não foi suficiente, ele pode **recorrer** à autoridade superior do órgão, ou à Comissão de Acesso à Informação, dependendo do caso.
- **SIC:** O cidadão poderá apresentar recurso diretamente no órgão onde fez a solicitação, para revisão da decisão.
- **e-SIC:** O sistema permite que o cidadão entre com recurso diretamente, sendo registrada a solicitação no sistema para acompanhamento.

8. MONITORAMENTO E ACOMPANHAMENTO

- **SIC:** O órgão mantém o controle manual ou digital das solicitações e respostas, monitorando o cumprimento dos prazos e a satisfação do solicitante.
- **e-SIC:** O sistema gera relatórios automáticos e facilita o acompanhamento do andamento das solicitações, bem como o cumprimento dos prazos e a análise de eficiência do processo.

DIAGRAMA SIMPLIFICADO DO FLUXO DE TRABALHO





Esse é o fluxo geral que pode ser adaptado conforme as especificidades de cada órgão público. O sistema e-SIC, por ser eletrônico, facilita a gestão, o monitoramento e a transparência das solicitações.

9. ORIENTAÇÕES PARA A ELABORAÇÃO DAS RESPOSTAS

9.1 ÉTICA DO SERVIDOR

Importante balizador das atividades relacionadas ao SIC e e-SIC, o Código de Ética do Servidor deve permear a conduta relacionada ao processo de atendimento, incluindo àquela ligada ao levantamento das demandas que forem solicitadas e à gestão da informação de maneira ampla no Ministério. Logo, os princípios norteadores da ética pública devem ser observados no dever de garantir à sociedade o acesso às informações que são públicas.

Considerando-se que uma das finalidades da Lei de Acesso à Informação é conferir transparência aos atos administrativos, o atendimento pautado pela ética não se restringe ao tratamento do usuário, que deve ser feito com cortesia e boa vontade, mas envolve também a necessidade da elaboração de respostas claras, precisas, objetivas, e fundamentadas, com a finalidade de garantir a satisfação das expectativas da sociedade e a confiança do cidadão na Administração Pública.

9.2 ORIENTAÇÕES PARA A REDAÇÃO

A elaboração das respostas deverá ser feita de acordo com as especificidades de cada área e do assunto abordado pela pergunta.

Algumas recomendações, entretanto, devem ser observadas, para a garantia de padrões mínimos de retorno para o cidadão sempre que possível:

- Utilizar cabeçalho e rodapé padrão da Prefeitura e/ou Secretaria e/ou Departamento do qual a resposta foi solicitada;
- Ao final do texto elaborado para a resposta, assinar somente com o nome da área e a estrutura onde está posicionada na organização, sem identificar o nome do respondente (ex.: Departamento...; Secretaria...). Não há a necessidade de colocar formas de contato, pois será disponibilizado o contato do SIC no rodapé.
- Utilizar o formato “Senhor + 1º nome do cidadão” ou “Sra. + 1º nome da cidadã” para iniciar a resposta (ex.: “Senhor Fernando”; “Senhora Flávia”)
- Priorizar o fechamento da resposta com expressões de saudação como “Atenciosamente”;
- Usar linguagem clara, precisa e com dados e informações atualizadas;
- Evitar a reprodução do pedido do cidadão;
- Evitar termos excessivamente técnicos, colocando-se sempre no lugar do cidadão que não tem familiaridade com expressões específicas de certas áreas do conhecimento;
- Explicitar o sentido das siglas quando utilizadas pela primeira vez na resposta;



-
- Ofertar por meio da resposta esclarecimentos que permitam ao cidadão a oportunidade de melhor compreensão do funcionamento dos serviços prestados;
 - Privilegiar a construção de orações curtas e na ordem direta. Como material ilustrativo a respeito de bons exemplos de respostas elaboradas para atender a pedidos de informações por parte de cidadãos.

FIQUE POR DENTRO!

Você sabia que a Prefeitura Municipal de Ribeirão do Pinhal deixa à sua disposição muitas informações que são de interesse geral e coletivo? É isto mesmo! Em nosso portal você encontra informações atualizadas sobre:

- a) estrutura organizacional e competências dos órgãos, além dos endereços e telefones de suas unidades e horários de atendimento ao público;
- b) programas, projetos, ações, obras e atividades, indicando a unidade responsável, principais metas e resultados e indicadores (se existirem);
- c) repasses ou transferências de recursos financeiros;
- d) execução orçamentária e financeira detalhada;
- e) procedimentos licitatórios, com os contratos celebrados e notas de empenho emitidas;
- f) remuneração recebida por servidores e empregados públicos de maneira individualizada;
- g) respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;
- h) contato da autoridade de monitoramento da LAI na instituição e informações sobre o Serviço de Informações ao Cidadão;
- i) informações classificadas e desclassificadas, nos termos do Decreto Municipal;
- j) Beneficiários do Bolsa Família;
- k) Os cardápios escolares praticados nas unidades de ensino municipais;
- l) Chacreamentos rurais;
- m) Lista de espera nos CMEIs;
- n) Relatórios de vagas ocupadas e vagas existentes nas escolas municipais;
- o) Sala do Empreendedor;
- p) Acesso à Medicamentos Especiais / Alto Custo
- q) Escala Profissionais Saúde
- r) Lista de Medicamentos Fornecidos pelo SUS
- s) POP - Procedimentos Operacionais Padrão Unidades Básicas de Saúde
- t) Protocolo de Regulação do Acesso para Procedimentos de Média e Alta Complexidade

....e muito mais!

Tudo isso e muito mais disponíveis no Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Ribeirão do Pinhal

Acesse: www.ribeiraodopinhall.pr.gov.br e fique sabendo!